

目次

第1章 総則	3
第1条 (本規約の目的)	3
第2条 (本規約の変更)	3
第3条 (用語の定義)	3
第2章 本サービスの提供	4
第4条 (本サービスの提供範囲)	4
第5条 (提供区域)	4
第3章 契約	4
第6条 (契約の単位)	4
第7条 (契約申込の方法)	4
第8条 (最長利用期間)	5
第9条 (契約申込の承諾)	5
第10条 (契約申込内容の変更)	5
第11条 (契約の譲渡)	5
第12条 (権利の譲渡の禁止)	6
第13条 (契約者の地位の承継)	6
第14条 (サービス提供条件等)	6
第15条 (契約者の氏名等の変更の届出)	6
第4章 禁止行為	6
第16条 (著作権等)	6
第5章 利用中止等	7
第17条 (利用中止)	7
第18条 (利用停止)	7
第19条 (利用の制限)	7
第20条 (本サービス提供の終了)	7
第21条 (契約者による解約)	7
第22条 (当社による解約)	8
第23条 (表明保証)	8
第6章 料金	9
第24条 (料金)	9
第25条 (利用料金の支払義務)	9
第26条 (割増金)	9
第27条 (延滞利息)	9
第28条 (料金計算方法等)	10
第29条 (端数処理)	10
第30条 (料金等の支払)	10
第31条 (料金の一括後払)	10
第32条 (消費税相当額の加算)	10
第33条 (料金等の臨時減免)	10
第34条 (債権の譲渡)	10
第7章 損害賠償	10
第35条 (責任の制限)	10
第36条 (免責事項)	11
第8章 個人情報の取扱	12
第37条 (個人情報の取扱)	12
第9章 雑則	13
第38条 (利用に係る契約者の義務)	13

第 39 条 (契約者の当社に対する協力事項)	13
第 40 条 (除外事項)	13
第 41 条 (設備等の準備)	14
第 42 条 (法令に規定する事項)	14
第 43 条 (準拠法)	14
第 44 条 (紛争の解決)	14
第 45 条 (承諾の限界)	14

第1章 総則

第1条 (本規約の目的)

西日本電信電話株式会社（以下「当社」といいます。）は、この UTM サポート利用規約（以下「本規約」といいます。）を定め、これにより UTM サポート（以下「本サービス」といいます。）を別紙1に定める UTM サポート仕様書（以下「仕様書」といいます）に基づき、事業者様へ提供します。ただし、別段の合意がある場合は、その合意に基づく料金その他の提供条件によります。

第2条 (本規約の変更)

- 1 当社は、本規約(別紙含む)の全部又は一部を、契約者の承諾を得ることなく変更又は廃止することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。なお、当社は、本規約を変更又は廃止する場合は、当社ホームページにおける掲載その他の当社が適切と判断する方法により、契約者に事前に通知を行うこととします。
- 2 契約者は、前項の周知をしたときは、当該周知を電気通信事業法に基づく契約者への説明方法とすることについて了解していただきます。
- 3 契約者が本条の規定による変更又は廃止の内容に同意されない場合には、契約者は、第20条に従い、当該又は廃止が効力を生じる日までに本サービスを解約し、ご利用を中止するものとします。

第3条 (用語の定義)

本規約（別紙を含みます。）において用いられる次の用語は、それぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
フレッツ光ネクスト/ライト/クロス	当社が別に定める IP 通信網サービス契約約款（平成 12 年西企営第 41 号。以下「IP 通信網サービス契約約款」といいます。）に定めるメニュー5（以下の各号に定めるものに限ります。）に係る IP 通信網サービス (1) メニュー5-1 100Mb/s プラン 5-1 (フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ) (2) メニュー5-1 100Mb/s プラン 5-2 (フレッツ 光ライト ファミリータイプ) (3) メニュー5-1 200Mb/s (フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ) (4) メニュー5-1 1Gb/s プラン 2 (フレッツ 光ネクスト ビジネスタイプ) (5) メニュー5-1 1Gb/s プラン 3 (フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ集) (6) メニュー5-1 10Gb/s (フレッツ 光クロス ファミリータイプ) (7) メニュー5-2 100Mb/s カテゴリー3-1 (フレッツ 光ネクスト マンションタイプ) (8) メニュー5-2 100Mb/s カテゴリー3-2 (フレッツ 光ライト マンションタイプ) (9) メニュー5-2 200Mb/s カテゴリー3 (フレッツ 光ネクスト マンション・ハイスピードタイプ) (10)メニュー5-2 1Gb/s カテゴリー3 (フレッツ 光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ集) (11)メニュー5-2 10Gb/s (フレッツ 光クロス マンションタイプ)
フレッツ 光ネクスト/ライト/クロス回線	フレッツ 光ネクスト/フレッツ 光ライト/フレッツ 光クロスに係る契約者回線
フレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約	当社からフレッツ 光ネクスト/フレッツ 光ライト/フレッツ 光クロスの提供を受けるための契約
フレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約者	当社とフレッツ 光ネクスト/フレッツ 光ライト/フレッツ 光クロスの契約を締結している者

本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
契約者	当社と本契約を締結している者
専用受付番号	契約者が本サービスを利用するために当社が指定した電話番号。受付時間は別紙2（提供時間）に定めるところによります。
ゲートウェイ装置	以下の機器 (1) Biz Box UTM SSB5 (2) Biz Box UTM SSB10 (3) Biz Box UTM SSB30 (4) Biz Box UTM SSB Standard (5) Biz Box UTM SSB Professional
ライセンス付ゲートウェイ装置	以下の機器 (1) Biz Box UTM SSB5（ライセンス付） (2) Biz Box UTM SSB10（ライセンス付） (3) Biz Box UTM SSB30（ライセンス付） (4) Biz Box UTM SSB Standard（ライセンス付） (5) Biz Box UTM SSB Professional（ライセンス付）
対象ネットワーク	契約者または第三者が管理し、ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置を設置する論理ネットワークであって、契約者が指定するもの。
クラウド	ゲートウェイ装置又はライセンス付きゲートウェイ装置の設定等を保有し、契約者のゲートウェイ装置又はライセンス付きゲートウェイ装置をリアルタイムに監視している装置。

第2章 本サービスの提供

第4条（本サービスの提供範囲）

当社は、契約者に対し、仕様書で定めるサービスを提供します。

第5条（提供区域）

本サービスは、本契約の申込みをするフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス又は光コラボレーション事業者が提供する光ネクスト/ライト/クロスサービス契約者が利用しているフレッツ光ネクスト/ライト/クロス回線の提供区域のうち、当社が別に定める区域において提供します。

第3章 契約

第6条（契約の単位）

- 1 当社は、1のフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約につき、1の本契約を締結します。
- 2 契約者は、その本サービスに係るフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約者（そのフレッツ 光ネクスト/ライト/クロスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合はそのフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約者が指定する者として）と同一の者に限ります。

第7条（契約申込の方法）

- 1 本サービスを申込みときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続に従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出て頂きます。
 - (1) 本サービスに係るフレッツ 光ネクスト/ライト/クロスの契約者回線等番号
 - (2) その他申込みの内容を特定するための事項
- 2 利用申込書その他当社に提出いただく資料に、個人情報を記載する場合には、当社に個人情報を提供することについて、本人に同意を得た上で記載するものとします。
- 3 契約者は、当社が本サービスを提供に必要な範囲において、委託先等に契約者の情報を提供することを承諾するものとします。

- 4 本サービス申込みにあたっては、別紙3に定める対象機器一覧（以下、対象機器一覧）のゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置を新規導入した契約者に限ります。

第8条（最長利用期間）

本サービスの最長利用期間は、対象機器一覧に定めるゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置毎の期間に従います。最長利用期間を超えた契約の継続はできません。

第9条（契約申込の承諾）

- 1 当社は、本サービスの申込みがあった場合には、当社所定の審査を行い、承諾する場合には、書面をもって通知します。当該書面の発行をもって本契約が成立するものとし、当該書面に記載される日付から本契約が効力を発し、契約者は本サービスの提供を受けることができるものとし、
- 2 前項の契約成立後、契約者との間でゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置の監視開始に必要な工事（以下、初期工事）の日程を調整し、初期工事を実施します。初期工事を完了した日を本サービスの利用開始日とします。
- 3 当社は、前項の規定にかかわらず、次のいずれかに該当すると当社が判断した場合、申込を承諾しないことがあります。
 - (1) 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
 - (2) 申込み者が実在しないとき又はその恐れがあるとき。
 - (3) 本契約の申込みをした者が本サービスの料金又は当社が提供する他のサービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
 - (4) フレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約者でない者が申込みを行ったとき。
 - (5) 申込みの際に当社に届け出た事項に虚偽があるとき。
 - (6) その他当社の業務遂行上著しく支障があるとき。
- 4 当社が、前3項の規定により申込みを承諾した後に、申込者が前項各号のいずれかの場合に該当することが判明した場合には、当社はその承諾を取り消すことができます。

第10条（契約申込内容の変更）

- 1 契約者は、第7条（契約申込の方法）第1項第2号に定める事項の変更を請求することができます。
- 2 当社は、前項の請求があったときは、第9条（契約申込の承諾）の規定に準じて取り扱います。

第11条（契約の譲渡）

- 1 本契約に係る利用権（契約者が本契約に基づいて本サービスの提供を受ける権利をいいます。以下同じとします。）の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。
- 2 本契約に係る利用権の譲渡の承認を受けようとするときは、当事者が連署した当社所定の書面により当社に請求していただきます。ただし、譲渡があったことを証明できる書類の添付をもって連署に代えることができます。

（注）本条第2項の規定にかかわらず、フレッツ 光ネクスト/ライト/クロスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合は、IP通信網サービス契約約款 第22条に規定する当社が別に定めるところによります。
- 3 当社は、前項の規定により本契約に係る利用権の譲渡の承認を求められたときは、次の場合を除いて、これを承認します。
 - (1) 本サービスに係るフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約（フレッツ 光ネクスト/ライト/クロスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。）に関する権利の譲渡に伴うものでないとき。
 - (2) 本契約に係る利用権を譲り受けようとする者がその本契約に係るフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約者と同一の者とならないとき。
 - (3) 本契約に係る利用権を譲り受けようとする者が本契約に係るサービスの料金又は工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- 4 前項に規定する譲渡があったときは、譲受人は、契約者の有していた本契約に係る一切の権利及び義務（第34条（債権の譲渡）の規定により同条に規定する請求事業者に譲渡された債権に係る債務を支払う義務を含みます。）を承継します。

第 12 条 (権利の譲渡の禁止)

本契約に基づき本サービスの提供を受ける権利は契約者のみに帰属するものであり、契約者は、本契約で別に定める場合を除き、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、承継、売買、又は質権の設定その他担保に供すること等はしてはならないものとします。

第 13 条 (契約者の地位の承継)

- 1 相続又は法人の合併若しくは分割により契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出て頂きます。
- 2 前項の場合に、地位を承継した者が 2 人以上あるときは、そのうちの 1 人を当社に対する代表者と定め、これを届け出て頂きます。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの 1 人を代表者として取り扱います。
- 4 前 3 項の規定にかかわらず、契約者の地位の承継において第 1 項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係るフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス (フレッツ 光ネクスト/ライト/クロスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供される場合を除きます。) のフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約者の地位の承継の届出をもって、契約者の地位の承継があったものとみなします。
- 5 本条第 1 項または第 4 項の手続きがなされない期間においては、本サービスの提供を行わないことがあります。

(注) 本項の規定にかかわらず、フレッツ 光ネクスト/ライト/クロスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合は、IP 通信網サービス契約約款 別記 2 に規定する当社が別に定める方法とします。

第 14 条 (サービス提供条件等)

- 1 契約者は対象ネットワークとインターネットとの通信が行われる環境を用意するものとします。
- 2 契約者はゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置を設置する場所、電源、ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置に接続するケーブルを用意するものとします。
- 3 契約者はゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置に割り当てるグローバル IP アドレスもしくは、対象ネットワークのプライベート IP アドレスを用意するものとする。
- 4 契約者 (契約者のネットワークに接続してゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置経由でインターネット等を利用する利用者を含みます) は、当社のサービス運用に必要なゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置のログ情報について提供することに同意するものとします。
- 5 契約者は、ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置において使用されるソフトウェアライセンスを正当に取得し、その使用許諾に同意するものとします。

第 15 条 (契約者の氏名等の変更の届出)

- 1 契約者は、その氏名、名称、住所若しくは居所、連絡先電話番号、電子メールアドレス又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
- 2 前項に定める変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている氏名、名称、住所若しくは居所又は請求書送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
- 3 第 1 項の届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

第 4 章 禁止行為

第 16 条 (著作権等)

- 1 本サービスにおいて当社が契約者に提供する一切の物品 (本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。) に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。
- 2 契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱って頂きます。

- (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
- (2) 複製・改変・編集等を行わないこと。
- (3) 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。
- (4) 当社又は本サービスの提供に不可欠な当社の契約事業者が表示した著作権表示等を削除又は変更しないこと。

第5章 利用中止等

第17条 (利用中止)

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - (1) 当社の電気通信設備の保守上、工事上、その他やむを得ない事由が乗じたとき。
 - (2) 第19条 (利用の制限) の規定により、本サービスの提供を制限するとき。
 - (3) その他、当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第18条 (利用停止)

- 1 当社は、契約者が次のいずれかに該当するときには、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
 - (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (2) 契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービスに係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - (3) 当社の名誉若しくは信用を毀損したとき。
 - (4) 第16条 (著作権等) 及び第38条 (利用に係る契約者の義務) の規定に違反したとき。
 - (5) 契約者が過度に頻繁に問合せ等を実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
 - (6) 当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき
 - (7) 当社に損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第19条 (利用の制限)

当社は、IP通信網サービス契約約款 第36条に規定する通信利用の制限等があったときは、本サービスの機能の制限 (天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生する恐れがあるときには、災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信、又は公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限することをいいます。) を行なうことがあります。

第20条 (本サービス提供の終了)

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いその本契約を解約する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を契約者に通知し、当該終了日をもって本契約の解約日とします。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第21条 (契約者による解約)

- 1 契約者は、本契約を解約しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に解約希望日の5営業日前までに当社所定の方法により申し出て頂きます。
- 2 当社は、前項の規定により申し出て頂いた解約希望日をもって本サービスの解約日とします。ただし、契

約者が申し出る解約希望日が、当社が申出内容の確認完了する日の前日までの日付となる場合には、確認完了する日の5営業日後を解約日とします。

第22条（当社による解約）

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ契約者に通知した後、本契約を解約することがあります。但し、本条第2号に該当する場合には、フレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約の解約が完了した時点で、本契約は自動的に解約されます。

また、本条第4号に該当する場合には、事前の契約者への通知をすることなく本契約を解約できるものとします。

- (1) 第18条（利用停止）の規定により本サービスの利用を停止された契約者が、なおその事実を解消しないとき。
- (2) 本契約に係るフレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約について、フレッツ 光ネクスト/ライト/クロス契約の解約（フレッツ 光ネクスト/ライト/クロスの移転、転用および事業者変更に伴うものを除きます。）があったとき。
- (3) 第20条（本サービス提供の終了）第1項に定めるとき。
- (4) 契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
 - i 支払停止状態に陥った場合その他財産状態が悪化し又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合
 - ii 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
 - iii 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合
 - iv 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合
 - v 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行った場合

第23条（表明保証）

- 1 契約者は、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、将来にわたって次の各号のいずれにも該当しないことを確約します。
 - (1) 自ら又は自らの役員（取締役、執行役又は監査役）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号）、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号）、暴力団員でなくなった時から5年間を経過しない者、もしくはこれらに準ずる者、又は暴力団もしくは暴力団員と密接な関係を有する者（以下、これらを個別に又は総称して「暴力団員等」という。）であること。
 - (2) 自らの行う事業が、暴力団員等の支配を受けていると認められること。
 - (3) 自らの行う事業に関し、暴力団員等の威力を利用し、財産上の不当な利益を図る目的で暴力団員等を利用し、又は、暴力団員等の威力を利用する目的で暴力団員等を従事させていると認められること。
 - (4) 自らが暴力団員等に対して資金を提供し、便宜を供与し、又は不当に優先的に扱うなどの関与をしていると認められること。
 - (5) 本規約の履行が、暴力団員等の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するものであること。
- 2 当社は、契約者が次の各号の一に該当するときは、何らの通知、催告を要せず即時に本契約を解除することができます。
 - (1) 第1項に違反したとき。
 - (2) 自ら又は第三者をして次に掲げる行為をしたとき。
 - i 相手方に対する暴力的な要求行為
 - ii 相手方に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
 - iii 相手方に対する脅迫的言辭又は暴力的行為
 - iv 風説を流布し、又は偽計もしくは威力を用いて、相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
 - v その他前各号に準ずる行為
- 3 当社は、前項により本契約を解除した場合、契約者に損害が生じても、これを賠償する責任を負わないものとします。

第6章 料金

第24条 (料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙4に定める料金表（以下、料金表）に定めるところによります。

第25条 (利用料金の支払義務)

- 1 契約者は、その契約に基づいて、当社が本サービスの提供を開始した日から起算して、本契約の解約日の前日までの期間（提供を開始した日と解約日が同一の日である場合は、1日間とします。）について、料金表に規定する月額料金の支払いを要します。
- 2 前項の期間において、利用停止等により本サービスを利用することができない状態が生じたときの利用料金の支払いは次によります。
 - (1) 利用停止があったときは、契約者は、その期間中の月額料金の支払いを要します。
 - (2) 前号の規定によるほか、契約者は、次の場合を除き、本サービスを利用できなかった期間中の月額料金の支払いを要します。

区別	支払いを要しない料金
1 契約者の責めによらない理由により、本サービスを全く利用できない状態が生じた場合（2欄に該当する場合を除きます。）に、そのことを当社が知った時から起算して、24時間以上その状態が連続したとき。	そのことを当社が知った時以後の利用できなかった時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスについての月額料金の日割額
2 当社の故意又は重大な過失によりその本サービスを全く利用できない状態が生じたとき。	そのことを当社が知った時以後の利用できなかった時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスについての月額料金の日割額

- 3 本規約により料金表に定める料金又は工事に関する費用の支払いを要するものとされている額よりも過小であった場合には、本規約の規定により料金表に定める料金又は工事に関する費用（当社が請求した料金又は工事に関する費用の額と本規約の規定により料金表に定める料金又は工事に関する費用の支払いを要するものとされている額との差額を含みます。）の支払いを要します。ただし、当社が別に定める場合は、請求しないことがあります。

第26条 (割増金)

契約者は、料金の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額（消費税相当額を加算しない額とします。）の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額、料金表の規定により消費税相当額を加算しないこととされている料金にあつては、その免れた額の2倍に相当する額）を割増金として支払って頂きます。

第27条 (延滞利息)

- 1 契約者は、料金その他の債務（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から起算して支払いの日の前日までの期間について法定利率の割合で計算して得た額を延滞利息として支払って頂きます。ただし、支払期日の翌日から起算して15日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。
- 2 前項に定める遅滞利息の計算にあたっては、閏年であっても、1年を365日とします。
- 3 当社は、延滞利息の他に請求する料金がいない場合は、延滞利息を請求しない場合があります。

第 28 条 (料金計算方法等)

- 1 当社は、契約者がその契約に基づき支払う料金表に定める料金は料金月に従って計算します。ただし、当社が必要と認めるときは、料金月によらず随時に計算します。
- 2 当社は、次の場合が生じたときは、月額料金(料金表に規定する請求書等の発行に関する料金を除きます。)をその利用日数に応じて日割します。
 - (1) 料金月の初日以外の日の本サービスの提供の開始があったとき。
 - (2) 料金月の初日以外の日の本契約の一部解約又は解約等があったとき。
 - (3) 料金月の初日に本サービスの提供を開始し、当該日に本契約の一部解約又は解約等があったとき。
 - (4) 第 28 条 (利用料金の支払義務) 第 2 項第 2 号の規定に該当するとき。
 - (5) 料金月の初日以外の日料金表に規定する月額料金の割引の適用に変更があったとき。
- 3 前項の規定による利用料金の日割は、暦日数により行います。この場合、第 25 条 (利用料金の支払義務) 第 2 項第 2 号の表内 1 に規定する料金の算定に当たっては、その日数計算の単位となる 24 時間をその開始時刻が属する暦日とみなします。
- 4 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、第 1 項に規定する料金月の起算日を変更することがあります。
- 5 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。

第 29 条 (端数処理)

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第 30 条 (料金等の支払)

- 1 契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払って頂きます。
- 2 契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払って頂きます。

第 31 条 (料金の一括後払)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2 月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第 32 条 (消費税相当額の加算)

第 25 条 (利用料金の支払義務) の規定その他本規約の規定により料金表に定める料金の支払いを要するものとされている額は、当該料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。なお、本規約の規定により支払いを要することとなった料金については、税込価格に基づき計算した額と異なる場合があります。

第 33 条 (料金等の臨時減免)

当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、本規約の規定にかかわらず、臨時に、その料金を減免することがあります。なお、当社は、料金の減免を行ったときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。

第 34 条 (債権の譲渡)

契約者は、当社が、その契約に基づき支払う料金その他の債務に係る債権を、当社が別に定める事業者(以下「請求事業者」といいます。)に対し、当社が別に定める場合を除き譲渡することを承認していただきます。この場合において、当社及び請求事業者は、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。

(注) 本条に規定する当社が別に定める事業者及び当社が別に定める場合は、IP 通信網サービス契約約款 第 47 条の 2 のものとします。

第 7 章 損害賠償

第 35 条 (責任の制限)

- 1 当社は、本サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかった

ときは、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時から起算して、24時間以上その状態が連続したときに限り、その契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償します。また、当社は、本サービスの提供により契約者に損害が生じた場合、当該損害発生の直接の原因である本サービスに係る料金を上限として、契約者に損害賠償責任を負うものとします。また、以下の各号に該当する損害については、当社は一切責任を負いません。

- (1) 契約者が本サービスの利用により第三者に対して与えた損害。
 - (2) 当社の責に帰することのできない事由から生じた損害。
 - (3) 当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害。
 - (4) 逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づいて発生した契約者の損害。
- 2 前項の場合において、当社は、本サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時以後の利用できなかった時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するその本サービスの利用料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。
 - 3 当社の故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったときには、前2項の規定は適用しません。

第36条（免責事項）

- 1 当社は、契約者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 2 当社は、本サービスの提供をもって、契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 3 当社は、当社内の本サービス提供の為の設備およびゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置以外に起因する対象ネットワーク障害に責任を負わないものとします。
- 4 本サービスは以下の事項を保証するものではありません。
 - (1) ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置に全く故障が発生しないこと。
 - (2) 全ての侵入、攻撃、ウィルス（スパイウェアを含む）、スパム（フィッシングメールを含む）を検知すること
 - (3) 不正アクセスが全く発生しないこと。
 - (4) URLフィルタリングがクライアントからアクセスを完全に制限すること。
 - (5) データの可用性、完全性
 - (6) データ転送速度は回線に依存しないこと。
- 5 契約者は、本サービスで提供される監視結果に記載される情報が契約者の設備の安全性を保証するものではないことを承諾するものとします。監視結果を基に契約者が契約者の設備改善や機器購入等を行う場合においても、当社は一切責任を負わないものとします。
- 6 契約者が、本サービスを利用中に、通信環境を変更しようとする場合には、事前に当社に対し連絡し、許可を得るものとします。許可なく行われた通信環境の変更に起因するサービスの中断、停止は当社の責任を負わないものとします。
- 7 本サービスは契約者を保護するために常に通信を監視するサービスであることを鑑み、契約者の通信速度の低下等が発生する場合があることにつき、契約者はあらかじめ了承するものとします。
- 8 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、及び実施内容について保証するものではありません。
- 9 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 10 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
- 11 当社は、第17条（利用中止）、第18条（利用停止）、第19条（利用の制限）、第20条（本サービス提供の終了）の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 12 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）
- 13 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは受付専用番号を変更することがあります。この場合、当社が別に定める方法により当該変更の対象となる契約者に対しその契約内容を通知するものとします。

ただし、この通知が到達しない場合にあっても、変更後の受付専用番号に変更するものとします。は、あらかじめそのことを契約者に通知します。

- 14 サポートに関して、契約者の企業名、住所、連絡先電話番号、申込書管理番号等で契約者であることを特定した後、ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置に係る設定の変更等を依頼された場合は、契約者からの依頼であるとみなし、当社は設定の変更等に伴い生じる契約者の被害について、一切の責任は負いません。

第8章 個人情報の取扱

第37条（個人情報の取扱）

- 1 契約者（個人の場合）は、当社、当社の委託により本サービスに関する業務を行う者（以下「委託会社」といいます。）、および、クラウドの使用を当社に対して許可する者が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において契約者の氏名、住所、電話番号、メールアドレスやパスワードやログ等のゲートウェイ装置及びライセンス付ゲートウェイ装置の設定する情報（以下「個人情報」といいます。）を知り得ることについて、同意して頂きます。
- 2 当社は、前項の規定により契約者から知り得た個人情報は、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。なお、本規約と当該プライバシーポリシーに齟齬がある場合、本規約の定めが優先して適用されるものとします。
- 3 当社、委託会社およびクラウドの使用を当社に対して許可する者が設定作業等の過程で取得した ID、パスワード等の情報については、別に契約者に同意を得たものを除き、設定作業等終了の時点で直ちに廃棄するものとします。
- 4 当社、委託会社およびクラウドの使用を当社に対して許可する者は、次の目的の達成に必要となる範囲内で個人情報を利用します。なお、契約者が本サービスを解約した後も、問合せ対応等において必要な範囲で個人情報を利用する場合があります。
 - (1) 本サービスの提供
 - (2) 当社が提供する役務または販売する商品等の紹介、提案およびコンサルティング
 - (3) 当社が販売受託ないし取次ぎ等を行う役務または商品等の紹介、提案およびコンサルティング
 - (4) アンケート調査その他の調査に必要な物または謝礼の送付
 - (5) 役務・商品等にかかる品質等の改善、新たな役務・商品等の開発
 - (6) 各種キャンペーン、各種サービスのモニタ等の案内
 - (7) インターネットの利用等に関する各種役務・商品情報等の案内
- 5 当社、委託会社およびクラウドの使用を当社に対して許可する者は、次の目的の達成に必要となる範囲内で個人情報を利用します。
 - (1) 契約者からの要請にもとづく、サポート業務
 - (2) 本サービスの品質、機能改善のための情報分析
 - (3) 当社および委託会社は、契約者のメールアドレスについて、クラウドの使用を当社に対して許可する者に通知し、仕様書に規定する機能を目的として利用します。
- 6 契約者が法人等の団体である場合における当該契約者の法人情報についても、前各項の規定と同様に扱うこととします。
- 7 当社は、個人情報保護法第 23 条第 4 項第 1 号の規定に基づき、個人情報を当社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがあります。
- 8 契約者は、当社が第 34 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、当社がその契約者の氏名、住所及び本サービスに係る連絡先電話番号等、料金の請求に必要となる情報並びに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号及び第 18 条（利用停止）の規定に基づき本サービスの利用を停止している場合はその内容等、料金の回収に必要となる情報を請求事業者へ通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 9 契約者は、当社が第 34 条（債権の譲渡）の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、請求事業者が本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報を当社へ通知する場合があることについて、同意していただきます。

第9章 雑則

第38条 (利用に係る契約者の義務)

- 1 契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、契約者が次の条件を満たしている場合であっても、契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
 - (1) フレッツ 光ネクスト/ライト/クロスに接続又は関連して利用されること。
 - (2) ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置が、常時インターネットに接続できる環境であること。
 - (3) 本契約に係るフレッツ 光ネクスト/ライト/クロスが、本契約に係る当社の設定作業等の実施時に開通していること。
 - (4) 契約者自身による本サービスの利用の要請であること。
 - (5) 本サービスの提供を受ける時点で、インターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
 - (6) ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置に定められた温度、湿度、電源等の環境基準を保持すること
 - (7) ゲートウェイ装置又はライセンス付きゲートウェイ装置の仕様に従った運用を行うこと。
- 2 前項の規定のほか、契約者は次のことを守って頂きます。
 - (1) 当社又は第三者の財産権（知的財産権を含みます。）、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。
 - (2) 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - (3) 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - (4) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - (5) 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - (6) 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用若しくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - (7) 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
 - (8) 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - (9) 法令、本規約若しくは公序良俗に反する行為、当社若しくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社若しくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - (10) 本サービスに利用する、ID、パスワードおよび申込書管理番号等の適正な管理に努めること。
 - (11) その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。
- 3 契約者は、前項の規定に違反して当社設備をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払って頂きます。

第39条 (契約者の当社に対する協力事項)

契約者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行って頂きます。

- (1) 当社の求めに応じた ID やパスワード等の入力。
- (2) 当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報（操作説明書等を含みます。）の提供。
- (3) 接続端末等に重要な情報がある場合における、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施。
- (4) 接続端末等に機密情報がある場合について、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置又は消去の実施。
- (5) その他、本サービスの提供又は設定作業等のために当社が必要と認める事項の実施。

第40条 (除外事項)

当社は、契約者が以下に定める事項のいずれかの場合に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行わないことがあります。

- (1) 第38条（利用に係る契約者の義務）のいずれかの項目をみたさない場合。
- (2) 契約者が、第39条（契約者の当社に対する協力事項）のいずれかの項目の協力を行わず、本サービスの提供の実施が困難となる場合。

- (3) 不正アクセス行為又はソフトウェアの違法コピー等、違法行為又は違法行為の幫助となる作業を当社に要求する場合。
- (4) その他、契約者の責によりサービスの提供が困難となる場合。

第 41 条（設備等の準備）

- 1 契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なフレッツ 光ネクスト/ライト/クロスその他の設備を保持し管理するものとします。
- 2 契約者が本サービスを利用するために必要なフレッツ 光ネクスト/ライト/クロスの利用料金は、本サービスの利用料金には含まれません。

第 42 条（法令に規定する事項）

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 43 条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 44 条（紛争の解決）

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本規約に関する紛争は、当社の所在地を管轄する裁判所を合意管轄裁判所とします。

第 45 条（承諾の限界）

当社は、契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等当社の業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。

附則（2019年6月26日 西アB S104号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は、2019年7月1日から実施します。

附則（2020年3月18日 西デザS36号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は、2020年4月1日から実施します。

附則（2021年4月23日 西B営スサ第000007号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は、2021年5月11日から実施します。
第21条の改正規定は2021年5月17日から実施します。

附則（2022年6月27日 西ビ営V第000255号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は、2022年7月1日から実施します。

附則（2022年7月25日 西ビ営V第000343号）

（実施期日）

- 1 この改正規定は2022年8月1日から実施します。
（経過措置）
- 2 この改正規定実施前に支払又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のおりとしてします。

附則（2022年8月26日 西ビ営V第000421号）
（実施期日）

1 この改正規定は、2022年9月1日から実施します。

附則（2023年4月26日 B委VD基15550000071-01）
（実施期日）

1 この改正規定は、2023年5月8日から実施します。

附則（2023年9月28日 B委VDコ155500000424-01）
（実施期日）

1 この改正規定は、2023年10月1日から実施します。

附則（2023年11月9日 B委VDコ155500000759-01）
（実施期日）

1 この改正規定は、2023年12月1日から実施します。

1. 本書の位置づけ

本書は西日本電信電話株式会社（以下「当社」といいます）が UTM サポート（以下「本サービス」といいます）の機能や提供条件についてご説明するものです。提供条件の詳細は利用規約のとおりといたします。

2. 用語説明

本書に記載している用語は以下の通りに定義します。

障害：障害とは、今まで出来ていた通信が出来なくなった場合、通るべき通信が通らなくなった場合を指します。

平日：祝日、年末年始（12月29日～1月4日）をのぞく月曜日～金曜日となります。

お客さま：本サービスのお客さまを指します。

Up2date サイト：ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置（以下、ゲートウェイ装置又はライセンス付ゲートウェイ装置を合わせて、「ゲートウェイ装置」といいます）がウイルスパターンやシグネチャのアップデートを行うためのサーバです。

3. サービス概要

本サービスは当社が提供する UTM 運用監視サービスです。本サービスでは、お客さまネットワーク内にゲートウェイ装置を設置し、そのゲートウェイ装置を当社から遠隔監視・運用することにより提供いたします。

サービス構成は以下のとおりとなります。

【サービス構成】

(1) 基本機能	(2) セキュリティ機能
<ul style="list-style-type: none">・24時間365日死活監視・監視不具合検知時の電話連絡及び受付・監視不具合検知時のメール連絡・お客さまからの障害申告受付・対応・技術問い合わせ対応・先出しセンドバック保守・月次レポート	<ul style="list-style-type: none">・ファイアウォール運用・アプリケーションコントロール運用・Web アンチウイルス検知・アンチスパイウェア運用・URL フィルタリング運用・メールアンチウイルス運用・メールアンチスパム・アンチフィッシング運用・出口対策運用

基本機能：ゲートウェイ装置の運用や保守に関連して提供するサービス機能です。

セキュリティ機能：ゲートウェイ装置が本来具備している機能を用いて提供するサービス機能です。

3.2 サービス内容

3.2.1 基本機能

基本機能はサービスに付随し、提供いたします。

提供される基本機能は表 3-3 のとおりです。

表 3-3 基本機能一覧表

機能	内容
24 時間 365 日死活監視	ゲートウェイ装置が動作しているかの死活監視を IP レベルで実施しております。設定された死活監視の閾値を超えた場合、監視サーバはアラートを通知します。弊社担当者はアラート内容を確認し、お客さまへの連絡対応を行います。
監視不具合検知時の電話連絡および受付 ※注意 1	ゲートウェイ装置の監視に不具合を検知した時、当社からお客さまへ電話連絡し、通信が可能なかどうかの確認をいたします。その上でお客さまの通信に障害が発生していた場合には、障害の切り分けや技術的対応を行います。電話連絡の有無は当社指定の時間枠の中で選択することができます。
監視不具合検知時のメール連絡	ゲートウェイ装置の監視に不具合を検知した際、当社からお客さまへシステムを利用して自動的にメールで連絡をいたします。24 時間 365 日間問わず監視不具合を検知した際に、頂いた連絡先宛てに通知されます。
お客さまからの障害申告受付・対応 ※注意 1	お客さまから障害の申告をいただいた場合、ご申告の障害に関して切り分けや技術的対応を行います。
技術問合せ受付 ※注意 1	ゲートウェイ装置仕様や提供機能等、サービスに関連する技術的な問合せを受付いたします。お問合わせの内容によっては、翌営業日での対応となる場合がございます。
先出しセンドバック保守 ※注意 2 ※注意 3 ※注意 4 ※注意 5	当社より交換用のゲートウェイ装置をお客さまに送付いたします。装置到着後、お客さまにて交換対応を実施していただき、交換後の故障機は当社宛てに送っていただきます。
月次レポート ※注意 3	ゲートウェイ装置が、機器に到達したトラフィックを処理した結果を 1 ヶ月毎に集計し、当社独自のレポートの形でお客さま担当者へ提供いたします。

- ※ 注意 1 : 対応時間は平日 9 時～17 時に限らせていただきます。それ以外の時間で発生した監視不具合検知や各種ご申告などに対しては、翌営業日の 9 時～17 時での対応とさせていただきます。なお、問い合わせについては、お電話での受付とさせていただきます。
- ※ 注意 2 : 交換用のゲートウェイ装置の送付は平日 9 時～15 時での対応(正午までの受付は当日発送、以降は翌営業日発送)となります。送料に関しては、送り元負担とさせていただきます。(交換用のゲートウェイ装置をお客さま先へ送付するのは当社負担、故障品を当社宛てに送り返すのはお客さま負担となります)
- ※ 注意 3 : 交換用ゲートウェイ装置は、同じ製品または同等の機能を有する製品の再生品となります。なお、交換用ゲートウェイ装置の指定はできません。
- ※ 注意 4 : 故障品の所有権は、当社が交換用ゲートウェイ装置をお客さまが指定する場所宛に発送した時点をもってお客さまから当社に移転するものとします。お客さまは、当社が送付する交換用ゲートウェイ装置の所有権を新たに取得するものとします。
- ※ 注意 5 : 故障品をお客さまが当社に返却しない場合、または返却された故障品に故意又は過失による破損、故障がある場合(通常の使用によって生じる損耗・経年劣化を超える毀損等がある場合を含みます。)、当社はお客さまに対し当該機器の再調達代金相当の損害賠償を請求する場合があります。
- ※ 注意 6 : 提供形式は、当社ダウンロードサイトからお客さま自身でダウンロードしていただく形となります。

3.2.2 基本機能での監視・運用・保守

お客さまネットワーク内に設置したゲートウェイ装置の監視・運用を提供いたします。ゲートウェイ装置を遠隔にて監視・運用を行うため、ゲートウェイ装置と当社監視設備との間で VPN を構築します。詳細は「3.3.5.1 VPN 接続」をご覧ください。

(1) 監視

基本機能である「24 時間 365 日死活監視」にて対応いたします。表 3-3 をご参照ください。

(2) 障害対応

監視不具合を検知した場合、およびお客さまからの障害申告を受けて、ゲートウェイ装置に障害が発生しているかの切り分けを当社担当者が行います。なお、切り分けの際にはお客さまにご協力をいただく事がございます。

(3) 保守対応

障害対応によりゲートウェイ装置に問題があると判断された場合、先出しセンドバック保守にて対応を実施いたします。

(4) 問い合わせ

基本機能である「技術問合せ受付」にて対応いたします。表 3-3 をご参照ください。

3.2.3 セキュリティ機能

ゲートウェイ装置が持つセキュリティ機能を使用し提供いたします。

- ◆ 表 3-4 の 7 つのセキュリティ機能の中から、お客さまが最低 1 つ以上の機能を選択されることとなります。
- 選択したセキュリティ機能の設定は当社にてあらかじめ決められたデフォルト値に基づきますが（デフォルト値は参考資料参照）、お客さまから提出される変更オーダーシートに基づき変更可能といたします。なお、一部機能はお客さまにて変更可能といたします。

ゲートウェイ装置の持つセキュリティ機能は表 3-4 のとおりです。

表 3-4 セキュリティ機能一覧表

機能	内容	
ファイアウォール運用	ゲートウェイ装置の内側と外側を流れるパケットを監視し、ルールに従ってパケットを制御します。 ▶ 不要なパケットの侵入を防ぎ、お客さまネットワークを保護いたします。 ※ 注意 1 ※ 注意 2	
アプリケーションコントロール運用	ゲートウェイ装置を通過したパケットから、該当アプリケーションの使用行動を検知し、警告を行うとともに、不特定多数との相互アクセスを検知し、アクセスの濫用を防ぎます。	
WEB アンチウイルス運用	HTTP	クライアントが WEB アクセス実行時、アップロード/ダウンロードコンテンツをチェック ● ウイルス を検知し、ゲートウェイ装置が WEB アクセスの遮断、クライアントへ警告を行います。 ▶ ダウンロードコンテンツ内にウイルスやワームその他悪意あるソフトが潜んでいないかをチェックし、クライアントが感染するのを防ぎます。 ※ 注意 3 ※ 注意 4 ※ 注意 5 ※ 注意 6
	FTP	クライアントが FTP アクセス実行時、ダウンロードコンテンツをチェック ● ウイルス を検知し、ゲートウェイ装置が FTP アクセスの遮断を行います。 ▶ ダウンロードコンテンツ内にウイルスが潜んでいないかをチェックし、クライアントが感染するのを防ぎます。 ※ 注意 6 ※ 注意 7
アンチスパイウェア運用	HTTP	クライアントが WEB アクセス実行時、ダウンロードコンテンツをチェック ● スパイウェア を検知し、ゲートウェイ装置が WEB アクセスを遮断、クライアントへ警告を行います。 ▶ ダウンロードコンテンツ内にワームその他悪意あるソフトが潜んでいないかをチェックし、クライアントが感染するのを防ぎます。 ※ 注意 4 ※ 注意 6 ※ 注意 8

表 3-4 セキュリティ機能一覧表（続き）

機能	内容	
URL フィルタリング 運用	HTTP	クライアントが WEB アクセス実行時、URL をチェック <ul style="list-style-type: none"> ● プロテクションカテゴリ（契約者がブロック指定したカテゴリ） に分類されている URL とマッチした場合、アクセスを遮断、クライアントへ警告を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ● ブラックリスト に指定されている URL とマッチした場合アクセスを遮断、クライアントへ警告を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ● ホワイトリスト に指定されている URL とマッチした場合、上記の条件を無視し、アクセスを許可します。 <ul style="list-style-type: none"> ▶ サイトへのアクセスを制御（許可・不許可）し、WEB アクセスの濫用を防ぎます。 ※ 注意 6 ※ 注意 9
メールアンチウイルス 運用	POP3	あらかじめ定期的にゲートウェイ装置がメールを受信し、メールをチェック <ul style="list-style-type: none"> ● ウイルス を検知、ゲートウェイ装置内に隔離を行います。 クライアントは 1 日 1 回（デフォルト）、または 2 回送付されるレポートを受信し、隔離されたメールの確認を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ▶ メール本文、添付ファイル内にウイルスやワームその他悪意あるソフトが潜んでいないかをチェックし、クライアントがウイルスに感染するのを防ぎます。 ※ 注意 6 ※ 注意 10 ※ 注意 11 ※ 注意 12
メールアンチスパム・ アンチフィッシング 運用	POP3	あらかじめ定期的にゲートウェイ装置がメールを受信し、メールをチェック <ul style="list-style-type: none"> ● スпам ● フィッシング を検知、設定値に基づきゲートウェイ装置が警告、または隔離を行います。 クライアントは 1 日 1 回（デフォルト）、または 2 回送付されるレポートを受信し、隔離されたメールの確認を行い、必要に応じてメールをゲートウェイ装置から受信します。 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 不要なメールの受信を防ぎます。 ▶ クライアントが気づかずに重要な情報を奪われるのを防ぎます。 ※ 注意 6 ※ 注意 11 ※ 注意 12 ※ 注意 13
出口対策運用	ゲートウェイ装置を通過するトラフィックをモニタし、異常なトラフィックを検知/ブロック <ul style="list-style-type: none"> ▶ ゲートウェイ装置を通過したパケットから、異常トラフィックを検知/遮断することにより、お客さまネットワーク外部への情報流出を防止します。 ※ 注意 14	

- ※ 注意 1：ファイアウォール運用は 2 つのルールどちらかのみに対応しております。また、ゲートウェイ装置が別紙 3（対象機器一覧）の①、④、⑤の場合、ルール 2 に対して外部から許可するトラフィックを指定することができます。
 - ▶ ルール 1：全てのトラフィックを通過する
 - ▶ ルール 2：LAN ネットワークからのトラフィックを通過する
- ※ 注意 2：ゲートウェイ装置に対する Ping、Traceroute はデフォルトで応答する設定になっており、パケットフィルタで応答を制御することや応答を無効にすることはできません。
- ※ 注意 3：ファイルをダウンロードする際、ファイルサイズ・転送速度によりダウンロード時間が 5 秒を超える場合、ブラウザにゲートウェイ装置のダウンロード画面が表示されます。
- ※ 注意 4：スキャンを行うコンテンツサイズは 30M までとなります。それを超えるコンテンツについてはウイルススキャンを行いません。またトラフィックの状況によってゲートウェイ装置が高負荷となり、ダウンロードに失敗する場合がございます。
- ※ 注意 5：デフォルト設定に当社が指定した一部のサイト（ウイルスパターンダウンロードサイトなど）がホワイトリストに登録されております。
- ※ 注意 6：プロキシを利用してセキュリティ機能を実現するため、各種サーバへのアクセスはゲートウェイ装置の IP アドレスに書き代わって行われます。また、ご利用されるゲートウェイ装置が別紙 3（対象機器一覧）の①、④、⑤の場合、次の条件で HTTPS 通信に対応します。

URL フィルタリング機能：標準設定で HTTPS 通信に対応します。

WEB アンチウイルス機能：利用する場合にはお客さま自身で端末に CA 証明書をインストールして頂く必要があります。また、一部のアプリケーション等、通信ができない場合があります。

- ※ 注意 7：WEB アンチウイルス運用を選択すると FTP のスキャンが有効となります。スキャンを行うコンテンツサイズは 50M までとなります。それを超えるコンテンツについてはウイルススキャンを行いません。またトラフィックの状況によってゲートウェイ装置が高負荷となり、ダウンロードに失敗する場合がございます。
- ※ 注意 8：スパイウェア検知はアンチスパイウェア以外にも WEB アンチウイルスでも行われております。アンチスパイウェア設定を「無効」とした場合でも、WEB アンチウイルス機能に含まれて動作しているスパイウェア検知につきましては「無効」にできません。
- ※ 注意 9：お客さまがゲートウェイ装置の管理画面を利用して、当社が指定したサイトカテゴリ区分の範囲内でのカテゴリの選択・変更、およびブラックリスト・ホワイトリストの登録をすることができます。
- ※ 注意 10：スキャンを行うメールサイズは、別紙 3（対象機器一覧）の②、③の場合は 2M（ヘッダ、本文、添付含む）、別紙 3（対象機器一覧）の①、④、⑤の場合は 10M（ヘッダ、本文、添付含む）までとなります。それを超えるメールについてはウイルススキャンを行いません。
- ※ 注意 11：ゲートウェイ装置の POP3 プロキシ機能には以下のような制限がございます。また、別紙 3（対象機器一覧）の①の場合、定期的なメール受信機能は提供されません。
 - ▶ メールクライアントの設定に「サーバにメールを残す」を設定されている場合、下記のタイミングで既に受信したメールをゲートウェイ装置がメールサーバから再度受信を行います。そのため、ゲートウェイ装置及び、メールサーバで一時的に負荷の高い状態になる可能性がございます。
 - 1) ゲートウェイ装置導入時
 - 2) ゲートウェイ装置の交換保守時
 - 3) メール受信動作を 30 日以上行わない時
 - ※ 上記によりメーラにすでに受信したメールが二重に取り込まれることはございません。
 - ▶ ゲートウェイ装置は保存されているメールアカウント情報を基に 5 分間隔で定期的にメールを受信後、ウイルスチェックやスパムチェックを行います。クライアントはゲートウェイ装置が問題ないと判断したメールを受信します。
 - ▶ メールサーバの「パスワード」を変更した場合、ゲートウェイ装置に保存されているパスワード情報はクライアントのメーラに設定されているパスワードが変更されるまで更新されません。そのため、メールサーバに新着したメールを受信できない場合がございます。
 - ▶ スпамメールを検出時、「隔離」を選択した場合、ゲートウェイ装置はスパムメールと判定した当該メールを POP3 サーバから削除いたします。
- ※ 注意 12：スパムのチェックを行うメールサイズは 128Kbyte までとなります。それを超えるメールサイズについてはスパムのチェックを行いません。また、別紙 3（対象機器一覧）の①の場合、メールアンチスパム機能は提供されません。
- ※ 注意 13：ゲートウェイ装置内に隔離したメールコンテンツの保管には以下のような制限がございます。詳細内容については「3.3.5.4 ゲートウェイ装置に隔離されたメールについて」に記述しております。
 - ▶ 保管期間を経過したメールはゲートウェイ装置及びメールサーバ内から削除されます。
 - ▶ メールコンテンツを保管するための容量には上限がございます。それを超える場合、保管期間経過前でもゲートウェイ装置及びメールサーバ内から削除されます。
- ※ 注意 14：当社が指定した異常トラフィックの定義および適用ルールに基づき処理を行います。異常トラフィックの検知/ブロックや情報流出の防止を完全に保証するものではありません。

3.2.4 セキュリティ機能の監視・運用

「3.2.2 セキュリティ機能」よりお客さまが選択された機能に対して、監視・運用を提供いたします。ゲートウェイ装置を遠隔にて監視・運用を行うため、ゲートウェイ装置と当社監視設備との間で VPN を構築します。詳細は「3.3.5.1 VPN 接続」をご覧ください。

(1) 監視

ファイル転送アプリケーション検知

ゲートウェイ装置にてトラフィックが検知可能なファイル転送アプリケーションのルールとパターンマッチした場合、ゲートウェイ装置からアラートが当社に通知されます。当社にてアラートの内容を集計し、1 日最大 2 回契約担当者へメールにて連絡します。

(2) 設定値の変更運用

ゲートウェイ装置に対し、変更オーダーシートに基づいて当社より遠隔にて設定変更対応を行います。設定変更後、対応の完了をお客さま担当者へメールにて連絡します。

(3) ログの管理

ゲートウェイ装置から送付されるログを当社内の監視サーバが受信し、ログDBに保管します。ログは設定値に基づいて管理を行います。詳細な内容については「表 4-1 ゲートウェイ装置のログ一覧」に記述しております。

(4) 月次レポートの提供

サービス開通後、1ヵ月毎に、以下のとおりレポートをお客さまへ提供いたします。こちらは、当社のダウンロードサイトからお客さまにてダウンロードしていただく形となります。

1) 月次レポート

ゲートウェイ装置毎に「表 3-4 セキュリティ機能一覧表」からお客さまが選択した機能について、1ヶ月間の活動結果の一覧を提供します。

(5) 設定一覧表の提供

ゲートウェイ装置の設定一覧を提供いたします。月次レポート同様、当社のダウンロードサイトからお客さまにてダウンロードしていただく形での提供となります。変更オーダが発生した場合、設定変更対応後に最新の設定一覧がダウンロード可能となります。

セキュリティ機能別、監視・運用内容の一覧は以下の表 3-5 のとおりです。

表 3-5 監視・運用内容及び報告方法一覧表

機能	内容		報告形式
ファイアウォール運用	監視	—	—
	運用	・パケットフィルタールールの設定変更 ・通過、遮断パケットのログ管理	・月次レポート ・設定一覧表
メールアンチウイルス運用 WEB アンチウイルス運用 アンチスパイウェア運用	監視	・ウイルスパターンの上アップデートの監視	—
	運用	・ウイルス、スパイウェア検知のログ管理 ・隔離レポートの送信	・月次レポート
メールアンチスパム運用 アンチフィッシング運用	監視	—	—
	運用	・ホワイトリスト送信者の設定変更 ・スパム検知時の動作設定変更 ・スパム検知のログ管理 ・隔離レポートの送信	・設定変更完了のご連絡 ・月次レポート ・設定一覧表
URL フィルタリング運用	監視	—	—
	運用	・プロテクションカテゴリの設定変更 ・ホワイトリストの設定変更 ・ブラックリストの設定変更 ・URL フィルタ活動のログ管理	・設定変更完了のご連絡 ・月次レポート ・設定一覧表
アプリケーションコントロール運用	監視	・アプリケーション検知の監視 ・ルールの上アップデートの監視	・ファイル転送アプリケーション検知のご連絡
	運用	・対応プロトコルの追加・変更 ・アプリケーション検知時の動作設定変更 ・ファイル転送アプリケーション検知時、連絡の対応 ・ファイル転送アプリケーション検知のログ管理	・月次レポート ・設定一覧表
出口対策運用	監視	・該当トラフィックの検知/ブロック	・トラフィックブロックのご連絡（メール）

	運用	・出口対策運用の動作設定変更(利用有無)	—
--	----	----------------------	---

3.3.4 ゲートウェイ装置の提供形態

ゲートウェイ装置を既存のお客さまネットワーク内にブリッジとして設置いたします。ゲートウェイ装置に対してお客さまネットワークアドレスより、固定のアドレスを1装置につき1IP提供していただく必要がございます。

WAN インタフェースについて・・・プライベート、グローバルアドレス共に対応可能です。
PPPoE の終端に対応しておりません。

LAN インタフェースについて・・・WAN インタフェースとブリッジインタフェースを構成することで、WAN セグメントと同ネットワークアドレスを使用することが可能となります。

3.3.5 遠隔監視・運用形態

3.3.5.1 VPN 接続

当社から遠隔監視・運用を実施するため、お客さまサイトと当社サイトとの間でVPNを構築します。

- ◆ ゲートウェイ装置に対して、お客さまプライベートネットワークのインタフェースに管理用アドレスを付与いたします。
- ◆ 管理用アドレスは、サービス申込時に当社より払い出され、解約まで同じアドレスを利用いたします。また管理用アドレスはお客さまネットワーク内のアドレスと重複しないよう事前に確認を行います。
- ◆ ゲートウェイ装置の上位ネットワークにお客さま所有のファイアウォールやルータ等のネットワーク機器が存在する場合、そのネットワーク機器に対してゲートウェイ装置がインターネット上に存在する管理サーバと通信するための設定の変更をお願いいたします。詳細な通信内容については「表 3-12 インターネットへの通信一覧」に記述いたします。

3.3.5.2 ゲートウェイ装置が使用するアドレス帯

お客さまネットワーク内にゲートウェイ装置を設置する際、お客さま通信を行うために必要な、機器に設定する IP アドレスはお客さまにてご用意ください。また、保守などのため、お客さま通信とは別に監視用に IP アドレスを使用します。使用するアドレス帯は下記の通りで、お客さまは本サービス提供開始後、お客さまネットワークの拡張等で下記のアドレス帯を使用することはできません。

- 保守用 : 172.30.0.0/24
- VPN 接続用 : 172.26.0.0/16
172.27.0.0/16
172.28.0.0/16
172.29.0.0/16

※ サービス申込時のヒアリングシートから、すでにお客さまが上記のアドレス帯を使用している場合、他のアドレス帯を使用いたします。

3.3.5.3 ゲートウェイ装置からのインターネットへの通信について

本サービスを提供するにあたり当社より提供するゲートウェイ装置が Up2date サイトまたは外部 DB へ接続するため、インターネットへの接続が必要となります。

- ◆ 事前にお客さまが契約する ISP から提供される DNS サーバアドレスの確認をいただき、ヒアリングシートに記入いただく必要がございます。
- ◆ ゲートウェイ装置の上位ネットワークにお客さま所有のファイアウォールやルータ等のネットワーク機器が存在する場合、そのネットワーク機器に対して、ゲートウェイ装置がインターネット上に存在する管理サーバと通信するための設定変更をお願いする場合がございます。

詳細な通信内容の一覧は以下表 3-12 のとおりです。

表 3-12 インターネットへの通信一覧

提供機能		通信内容	通信ポート
基本機能	監視・運用	お客さま-当社間の VPN 接続	TCP 443
セキュリティ機能	出口対策運用	Up2date サイトへのシグネチャールールファイルの更新	UDP 53
	アプリケーションコントロール運用		UDP 33000-34000 TCP 443
	メールアンチウイルス運用	Up2date サイトへのウイルスパターンファイルの更新	UDP 53
	WEB アンチウイルス運用		UDP 33000-34000
	アンチスパイウェア運用		TCP 443
	メールアンチスパム運用	外部 DB ヘスパムスコアの問い合わせ	UDP 53 TCP 80
	アンチフィッシング運用	外部 DB へ URL カテゴリの問い合わせ	UDP 53
URL フィルタリング運用	TCP 80		

3.3.5.4 ゲートウェイ装置に隔離されたメールについて

ゲートウェイ装置内に隔離されたメールはゲートウェイ装置が 1 日 1 回（デフォルト）、又は 2 回設定された時間より前に隔離されたメールをメールアドレス毎に集計し、隔離レポートを作成します。

(1) 隔離レポートの作成

- POP3 通信で隔離されたメールの情報はデフォルト設定の場合、午前 1 時以降のクライアント初回受信時に集計し、隔離レポートを作成後クライアント宛てに送付します。

※ゲートウェイ装置は 1 度集計した隔離メールを再度集計しません。隔離レポートをクライアントが削除した場合はメールのリリースが行えなくなります。

(2) 隔離レポートが提供する情報

隔離レポートは、件名「Quarantine Report for (メールアドレス)」で送付され、ゲートウェイ装置内に隔離したメールの一覧を提供します。

- アンチスパムにより隔離されたメールについて、メールの情報を確認できます。受信したいメールをゲートウェイ装置に対して、リリース要求を行うことが可能です。
- アンチウイルスにより隔離されたメールについて、メールの情報を確認できます。

「メールの情報(詳細)」

- ・ 時間
- ・ 添付ファイルの有無
- ・ 差出人アドレス
- ・ 宛先アドレス
- ・ 件名
- ・ 隔離された理由
- ・ サイズ
- ・ アクション

※ゲートウェイ装置とリリース要求を行うクライアントの間にお客さま所有のファイアウォールやルータ等のネットワーク機器が存在する場合、そのネットワーク機器に対してクライアントがゲートウェイ装置へリリース要求の通信をするための設定変更をお願いする場合がございます。詳細な通信内容については以下表 3-13 のとおりです。

(3) 隔離レポートのメール形式

- 隔離レポートは HTML 形式で文字コードに UTF-8 を使用し作成されます。ご使用のメールソフトが表示対応可能かご確認をお願いいたします。

受信のエンコード設定が UTF-8 以外の設定の場合、文字が化けて表示されます。

(エンコード設定を設定しなおすことで、正しく参照が可能となります。)

(4) ゲートウェイ装置内のメールの保管

- ゲートウェイ装置に隔離されたメールの保管期間は 16 日間となります。保管期間を経過したメールは自動的に削除されます。
- ゲートウェイ装置に隔離されたメールを保管する容量には上限があります。上限に達した場合保管期間経過前でも古いメールから自動的に削除されます。プラン別の容量については「参考資料」に記載しています。

※上記の条件に伴いゲートウェイ装置から削除されたメールは、クライアントからリリース要求を行ってもエラーとなり受信することができません。

表 3-13 ゲートウェイ装置への通信一覧

提供機能		通信内容	通信ポート
セキュリティ機能	メールアンチスパム運用	ユーザからのメールのリリース要求	TCP 3840

【別紙2（提供時間）】

当社は、本サービスに関して、祝祭日及び年末年始（12月29日から翌年1月4日）を除く月曜日から金曜日（この契約において「営業日」といいます。）の9:00から17:00までの間、専用受付番号で、当社オペレータによる受付及びサポートを提供します。

但し、サポート内容・時間帯によっては翌営業日の対応となる場合があります。

【別紙3（対象機器一覧）】

	ゲートウェイ装置	ライセンス付ゲートウェイ装置	最長利用期間
①	Biz Box UTM SSB5	Biz Box UTM SSB5（ライセンス付）	7年
②	Biz Box UTM SSB10	Biz Box UTM SSB10（ライセンス付）	5年
③	Biz Box UTM SSB30	Biz Box UTM SSB30（ライセンス付）	5年
④	Biz Box UTM SSB Standard	Biz Box UTM SSB Standard（ライセンス付）	7年
⑤	Biz Box UTM SSB Professional	Biz Box UTM SSB Professional（ライセンス付）	7年

【別紙4（料金表）】

1 本サービスの料金

区分	料金
月額料金	2,500円（税込2,750円）／契約

※ライセンス付ゲートウェイ端末を導入のお客さまは、最長契約期間分の月額料金を免除するものとします。

2 請求書等の発行に関する料金

- (1) 発行手数料及び収納手数料は、本サービス（フレッツ 光ネクスト/ライト/クロスが光コラボレーションモデルに関する契約に基づき提供されるものである場合に限り、以下この表において同じとします。）の料金その他の債務の支払い（本サービスの提供を開始した日を含む料金月及びその翌料金月分に係るものを除きます。）において支払いを要するものとし、次の場合に適用します。

区分	発行手数料等の適用
発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行を要する場合に適用します。
収納手数料	請求書によって本サービスの料金、その他の債務を支払う場合に適用します。

- (2) 請求書等の発行に関する料金は、以下の発行手数料及び収納手数料を合計して算定します。

区分	単位	料金
発行手数料	請求書又は口座振替通知書の発行ごとに	150円 (税込165円)
収納手数料	請求書による本サービスの料金その他の債務の支払いごとに	50円 (税込55円)

- (3) 次の場合については、請求書等の発行に関する料金は適用しません。

- i 請求事業者が当社から譲渡した債権及び他社が請求事業者に譲渡した債権を一括して請求している場合
- ii 契約者が法人（法人に相当するものと当社が認めるものを含みます。）の場合
- iii IP通信網サービス契約約款 第1表 第1類 第1 1 (23) 請求書等の発行に関する料金の適用に規定する当社が別に定める場合又は当社がやむを得ないと認める理由により請求書の発行を行う場合

3 適格請求書の発行に関する料金

- (1) 当社は、契約者等から請求があったときは、本サービスの料金等の請求額情報について消費税法第57条の4の規定に基づく適格請求書を発行します。
- (2) 契約者等は、(1)の請求をし、その適格請求書の発行を受けたときは、手数料400円（税込440円）及び郵送料等の支払いを要します。
- (3) 契約者は、当社が(1)の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

（注）適格請求書の発行を受けようとするときは、上記の手数料のほか、その他経費（実費）が必要な場合があります。

4 支払証明書の発行に関する料金

- (1) 当社は、契約者等から請求があったときは、当社が本サービスに係る債権を請求事業者に譲渡した場合を除き、本サービスの料金その他の債務（この利用規約の規定により、支払いを要することとなった料金、工事に関する費用又は割増金等の料金以外の債務をいいます。）が既に当社に支払われた旨の証明書（以下「支払証明書」といいます。）を発行します。
- (2) 契約者等は、(1)の請求をし、その支払証明書の発行を受けたときは、手数料400円（税込440円）及び郵送料等の支払いを要します。
- (3) 契約者は、当社が(1)の取扱いを行うことについて、同意していただきます。

【別紙5（当社が別に定めることとする事項）】

第25条（利用料金の支払義務）における当社の別に定めるところは以下の通りです。

規定内容	定める内容
当社が別に定める場合	契約者が支払いを要する料金等の額に対して当社の請求に係る費用が過大となると見込まれる場合